

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ICE CREAM BASKIN ROBBINS DI FOOD
FESTIVAL SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen



Diajukan Oleh :

ARIF ISWAHYUDI
0912010043/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ICE CREAM BASKIN ROBBINS DI FOOD
FESTIVAL SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ARIF ISWAHYUDI
0912010043/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ICE CREAM BASKIN ROBBINS DI FOOD FESTIVAL SURABAYA

Disusun Oleh :

ARIF ISWAHYUDI
0912010043/FE/EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 16 Januari 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Dra. Ec. Suhartuti, MM
NIP. 195502201983032001

Dra. Ec. Suhartuti, MM
NIP. 195502201983032001

Sekretaris

Dr. Muhadjir Anwar, MM
NIP. 196509071991031001

Anggota

Dra. Ec. Malicha
NIP. 19550316196032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM
NIP. 196309241989031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis mengucapkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ice Cream Baskin Robbins Di Food Festival Surabaya”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Drs.EC.Suhartuti, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Segenap staff Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberi banyak pengetahuan selama masa perkuliahan
6. Ibu, dan saudara yang telah memberikan dukungan dan do’a.
7. Semua pihak yang ikut membantu, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah disajikan masih banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi. Akhirnya dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya,.....

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pemasaran Jasa	8
2.2.2 Kualitas Layanan.....	12
2.2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.4 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3 Kerangka konseptual	26
2.4 Hipotesis.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.1.1 Devinisi operasional	27
3.2.1 Pengukuran variabel	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Teknik pengumpulan data	33
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1 Inner Model.....	36
3.4.2 Outer Model	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah perusahaan.....	39
4.1.2 Struktur organisasi	40
4.1.3 Produk jual	41
4.2 Deskripsi jawaban responden.....	41
4.2.1 Penyebaran kuisisioner	41
4.3 Deskripsi variabel.....	43

4.3.1 Deskripsi variabel Kualitas Pelayanan (X).....	43
4.3.1.1 Tangibles.....	43
4.3.1.2 Empaty.....	44
4.3.1.3 Reability	45
4.3.1.4 Responsiveness	46
4.3.1.5 Asurance	48
4.3.2 Deskripsi Variabel kepuasan pelanggan (Y)	49
4.3.2.1 Attributes Related To Product.....	49
4.3.2.2 Attributes Related To The Service.....	51
4.3.2.3 Attributes Related To Purchase	53
4.4 Deskripsi Hasil Analisis dan Uji Hipotesis	55
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran	55
4.5 Evaluasi Model Struktural	62
4.5.1 Uji Kausalitas	63
4.6 Pembahasan.....	64
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Target dan realisasi di Baskin Robbins Food Festival	3
Tabel 1.2 Data Komplain / Keluhan Pelanggan	3
Table 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai tangible.....	43
Tabel 4.5 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai empathy	44
Tabel 4.6 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai reability	45
Tabel 4.7 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai responsiveness.....	46
Tabel 4.8 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai assurance.....	48
Tabel 4.9 Frekuensi hasil jawaban responden attributes related to produk.....	49
Tabel 4.10 Frekuensi hasil jawaban responden attributes related to the service..	51
Tabel 4.11 Frekuensi hasil jawaban responden attributes related to purchase	53
Tabel 4.12 Outer loading	56
Tabel 4.13 Avarage variance extracted (AVE).....	59
Tabel 4.14 Composite reability	60
Table 4.15 Outer weights	61
Table 4.16 R-square	62
Table 4.17 uji hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konseptual kualitas layanan	17
Gambar 2 kerangka konseptual	27
Gambar 3 struktur organisasi	40
Gambar 2 Kurva uji kausalitas	63

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ice Cream
Baskin Robbins di Food Festival Surabaya**

Arif Iswahyudi
0912010043

Abstraksi

Perkembangan dunia kuliner baik yang berorientasi pada minuman khususnya ice cream kini berkembang pesat. Hal ini membuat para pengusaha berlomba untuk menjadi yang terdepan dalam bidangnya. Kondisi ini memacu para pengusaha kuliner untuk menetapkan orientasi kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya untuk menjaga kelangsungan perusahaan tersebut. Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ice cream baskin robbins di food festival surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Baskin Robbins Food Festival Surabaya selama periode akhir bulan September, dan sampel adalah pelanggan ice cream baskin robbins yang berjumlah 133 orang. Dan di analisis menggunakan alat analisis Partial Least Square (PLS).

Di dapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan ice cream baskin robbins di food festival surabaya.

Keyword : Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia kuliner baik yang berorientasi pada minuman khususnya ice cream kini berkembang pesat. Hal ini membuat para pengusaha berlomba untuk menjadi yang terdepan dalam bidangnya. Kondisi ini memacu para pengusaha kuliner untuk menetapkan orientasi kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya untuk menjaga kelangsungan perusahaan tersebut. Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak pelanggan. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen.

Perusahaan yang sukses biasanya selalu mengutamakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan datang dengan sendirinya bila produk yang dijual perusahaan sesuai atau bahkan melampaui apa yang diinginkan konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis,

memberikan dasar yang baik bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan. Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang minuman khususnya ice cream, karena bagi perusahaan minuman khususnya ice cream, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan.

Pada umumnya, semakin lama seorang pelanggan bertahan pada suatu perusahaan, semakin berharga pula pelanggan tersebut. Para pelanggan lama melakukan lebih banyak pembelian dan biasanya membawa masuk pelanggan baru. Lebih dari itu, pelanggan lama tidak membutuhkan biaya awal (biaya pemasaran untuk mencari pelanggan baru), mereka sudah paham dengan kualitas produk dan lokasi oleh perusahaan yang berujung pada tingkat kepuasan pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Baskin robbins adalah produk ice cream dari perusahaan PT. trans ice. Ada 22 store baskin robbins yang tersebar di wilayah Surabaya, baskin robbins adalah salah satu merek ice cream terkenal yang ada di Indonesia, baskin robbins terkenal dengan kualitas rasa yang enak sebanding dengan harga yang ditawarkan. Di baskin robbins tidak hanya menjual produk saja tetapi karyawan dituntut untuk memberikan layanan yang baik, bahkan karyawan diwajibkan untuk menganggap pelanggan seperti sahabat. Hal ini

dilakukan agar pelanggan merasa puas karena jika pelanggan merasa puas, pelanggan akan kembali datang untuk membeli produk baskin robbins. Salah satu store di Surabaya yang ada di food festival mengalami banyak komplin mengenai kualitas layanan. Ini dilihat dari data komplin selama 3 triwulan terakhir yang naik. Data kompalin naik itu menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya puas dengan produk saja, melainkan pelanggan juga ingin merasa puas karna kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan baskin robbins di food festival Surabaya.

Data penjualan outlet Baskin Robbins Food Festival dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Data Target dan realisasi di Baskin Robbins Food Festival Periode triwulan tahun 2011-2013

Periode	Target	Realisasi	Pencapaian sales (%)
Januari - Maret 2011	53.342.000	43.356.000	81.27
April - Juni 2011	56.880.000	58.737.000	103.26
Juli - September 2011	50.404.000	46.796.000	92.84
Agustus - Desember 2011	55.120.000	45.274.000	71.12
Januari - Maret 2012	63.657.000	57.404.000	90.17
April - Juni 2012	66.453.000	58.880.000	88.60
Juli - September 2012	59.987.000	58.852.000	98.10
Agustus - Desember 2012	65.564.000	59.027.000	90.02
Januari - Maret 2013	60.456.000	54.637.000	90.37
April - Juni 2013	74.786.000	103.012.000	137.74
Juli - September 2013	79.593.000	109.231.000	137.23

Sumber: internal perusahaan

Tabel 2 : Data Komplain / Keluhan Pelanggan

Tanggal	Komplain	Jumlah
January 2013 – Maret 2013	1.Kondisi Store yang kurang nyaman.	65
	2.Tempat duduk yang masih belum memadai.	24
	3.Adanya crew yang kurang ramah.	57
	4.Keterlambatan dalam menangani komplain.	24
	5.Kurang tanggap karyawan dalam pencatatan menu pesanan.	45
	6.Transaksi pembayaran yang lama (jika memakai kartu kredit).	67

Table 3 : Data complain / Keluhan pelanggan

Tanggal	Komplain	Jumlah
April 2013 – Juni 2013	1.Kondisi Store yang kurang nyaman.	73
	2.Tempat duduk yang masih belum memadai.	29
	3.Adanya crew yang kurang ramah.	51
	4.Keterlambatan dalam menangani komplain.	21
	5.Kurang tanggap karyawan dalam pencatatan menu pesanan.	51
	6.Transaksi pembayaran yang lama (jika memakai kartu kredit).	90

Table 4 : Data complain / Keluhan pelanggan

Tanggal	Komplain	Jumlah
Juli2013 - september2013	1.Kondisi Store yang kurang nyaman.	90
	2.Tempat duduk yang masih belum memadai.	35
	3.Adanya crew yang kurang ramah.	80
	4.Keterlambatan dalam menangani komplain.	30
	5.Kurang tanggap karyawan dalam pencatatan menu pesanan.	57
	6.Transaksi pembayaran yang lama (jika memakai kartu kredit).	103

Sumber : Store manager Baskin Robbins Food Festival

Dari Tabel 1 diatas terlihat bahwa penjualan perusahaan pada tahun 2011-2013 mengalami permasalahan karena penjualan tidak memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan. Hal ini terlihat dari data penjualan diatas, tampak pada periode tersebut pemenuhan target terbanyak hanya pada

periode tahun 2013. Turunnya hasil penjualan menunjukkan rendahnya pembelian yang dilakukan oleh pelanggan. Hal ini mengindikasikan ada kelemahan-kelemahan dari perusahaan yang mempengaruhi keputusan pelanggan membeli ice cream Baskin Robbins di Food Festival Surabaya. lain: persaingan yang semakin ketat dan kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik belum sesuai dengan harapan dari pelanggan, sehingga apabila konsumen secara keseluruhan merasa tidak puas terhadap kinerja Baskin Robbins di Food Festival Surabaya, maka mereka tidak akan melakukan pembelian produk dan kunjungan ulang ke rumah makan yang bersangkutan. Pelanggan yang puas akan memberikan kontribusi yang baik bagi rumah makan Baskin Robbins di Food Festival Surabaya. Selain itu berdasarkan tabel 2 - 4 diperoleh informasi bahwa komplain yang meningkat di tahun 2013 yaitu pada triwulan pertama sampai triwulan ke tiga. Menunjukkan kalau kinerja dari perusahaan kurang memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan cerminan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika ekspektasi kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas, dan begitu pula sebaliknya apabila kinerja produk memenuhi hingga melebihi ekspektasi maka konsumen akan puas (Kotler dan Keller, 2009) dalam Widodo (2013). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui pelayanan yang berkualitas tinggi. Menurut Patricio et al. (2006) dan Lee & Shanklin (2003) dalam Sriwidodo (2012) kepuasan

pelanggan restoran dapat dievaluasi melalui enam dimensi yaitu reliability, responsiveness, tangibles, assurance, empathy dan food.. Konsep dari kualitas layanan dapat menentukan kepuasan. Secara teoritis, dalam prosesnya dapat memberikan acuan pada penelitian ini, dimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ice Cream Baskin Robbins di Food Festival Surabaya”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Baskin Robins Food Festival Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Baskin Robins Food Festival Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, kiranya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai tambahan informasi pengambilan kebijakan khususnya yang berkaitan dengan pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, kiranya penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.